

**IPTEKS FAKTOR – FAKTOR YANG MENGHAMBAT PROSEDUR PENERBITAN
SURAT TAGIHAN PAJAK OLEH ACCOUNT REPRESENTATIVE
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO**

Natasha Rianny Pangau¹, Jantje J. Tinangon²

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat, Manado,
95115, Indonesia

E-mail: pangaunatasha@yahoo.co.id

ABSTRACT

Indonesia has implemented a system where taxpayers can calculate, self-report and pay their tax liability. Unfortunately, there is still a lot of taxpayers who intentionally neglecting their tax obligation and this thing can bring disadvantages to the country. In this case, a tax collection letter will be issued by an Account Representative who has the right to supervise the taxpayer. Apparently there are several factors that retarding the issuance of the tax collection letter. The purpose of this study was to identify the factors that retarding the issuance of the tax collection letter by an Account Representative. Based on the study that has been done, there are three factors that retarding the issuance of the tax collection letter: (1) inaccurate data, (2) networking issues, (3) the amount of taxpayers is not comparable to the amount of the Account Representative in KPP Pratama Manado. Suggestion for KPP Pratama Manado is to fix the inaccurate data & networking issues and to improve the performance.

Keywords : account representative, tax collection letter

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran secara paksa yang diberikan oleh masyarakat sebagai wajib pajak kepada negara secara tidak langsung dengan maksud untuk menunjang pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat umum. Menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sarana yang memiliki kontribusi besar dalam penerimaan negara. Dimana untuk tahun 2017, penerimaan dari sektor perpajakan sendiri mencapai 91% dari APBN-P. Dengan melihat besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara, pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak menerapkan berbagai kebijakan yang dapat mengoptimalkan penerimaan dari sektor perpajakan ini.

Di Indonesia sudah diterapkan sistem pemungutan pajak dengan cara *self assessment system*. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* pada tahun 1983 menandakan terjadinya reformasi perpajakan. Penerapan *self assessment system* ini berarti bahwa untuk menghitung, melaporkan dan membayar jumlah pajak terutang dilakukan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dengan kata lain wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang namun perhitungan dan pelaporan tersebut harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam penerapan *self assessment system* ini wajib pajak harus bertanggung jawab atas segala risiko pajak yang akan timbul karena perhitungan dan pelaporan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Peran fiskus dalam *self assessment system* sendiri adalah untuk mengawasi dan memeriksa pelaksanaannya agar tidak melenceng dari peraturan yang sudah ditetapkan.

Pada kenyataannya, walaupun sudah diterapkan *self assessment system*, sebagian besar dari Wajib Pajak masih secara sengaja melalaikan kewajiban, tidak jujur dan melakukan kecurangan untuk mengakali fiskus demi keuntungan diri sendiri yang mengakibatkan timbulnya denda dan/atau tunggakan dari Wajib Pajak tersebut. Untuk mengoptimalkan dan mengamankan penerimaan pajak negara, Direktorat Jendral Pajak melalui *Account Representative* selaku fiskus yang mengawasi Wajib Pajak, akan menerbitkan Surat Tagihan Pajak sebagai salah satu sarana atau alat yang dipakai dalam penagihan kepada wajib pajak. Namun, dalam proses penerbitan Surat Tagihan Pajak oleh *Account*

Representative, ternyata masih terdapat beberapa faktor yang memperlambat bahkan menghambat proses pelaksanaannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Imam Nurhadi dan Fadlil Usman (2017), mereka menyatakan bahwa data profil Wajib Pajak kurang akurat, kesadaran Wajib Pajak rendah, waktu yang tidak cukup, jaringan yang tidak memadai, perbandingan *Account Representative* & jumlah wajib pajak yang tidak sebanding, dan sistem yang tidak terintegrasi menjadi faktor yang menghambat penerbitan Surat Tagihan Pajak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Surat Tagihan Pajak. Menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Surat Tagihan Pajak atau dapat disingkat STP adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Surat Tagihan Pajak adalah salah satu sarana yang digunakan oleh fiskus untuk menagih Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya baik dalam bentuk sanksi berupa bunga atau denda.

Account Representative. Menurut Pandiangan (2008: 27), Account Representative atau dapat disingkat AR adalah petugas pajak yang melakukan tugas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, melayani pemenuhan hak – hak Wajib Pajak, melayani Wajib Pajak dalam rangka konsultasi jika Wajib Pajak memerlukan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban pemenuhan perpajakannya. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 Tahun 2015 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak, Account Representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas: (1) menyusun profil Wajib Pajak; (2) melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak; (3) analisis kinerja wajib pajak; dan (4) rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada Wajib Pajak.

Prosedur Penerbitan Surat Tagihan Pajak. Menurut *Standard Operating Procedure* No. KPP70-0063 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak di Seksi Pengawasan dan Konsultasi, prosedur kerja penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) adalah sebagai berikut:

1. *Account Representative* mengidentifikasi data – data yang akan diterbitkan STP.
2. *Account Representative* membuat Nota Perhitungan dan STP.
3. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti dan menandatangani Nota Perhitungan.
4. Setelah diteliti dan disetujui, kemudian disampaikan pada Kepala Seksi Pelayanan.
5. Mencetak Surat Tagihan Pajak yang dilakukan oleh Pelaksana Seksi Pelayanan dengan pengawasan Kepala Seksi Pelayanan.
6. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan menandatangani STP, dan diserahkan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan untuk diproses lebih lanjut.
7. Pelaksana Seksi Pelayanan menatausahakan dan menyampaikan Surat Tagihan Pajak ke Wajib Pajak, Seksi Penagihan dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi sesuai dengan *Standard Operating Procedure* Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak dan *Standard Operating Procedure* Tata Cara Penyampaian Dokumen di Kantor Pelayanan Pajak.
8. Proses selesai.

3. METODE DAN TEKNIK PENERAPAN IPTEKS

3.1. Metode Penerapan Ipteks

Metode ipteks yang digunakan yaitu penerapan prosedur penerbitan Surat Tagihan Pajak yang efektif menurut *Standard Operating Procedure*.

3.2. Teknik Penerapan Ipteks

Teknik ipteks yang diterapkan adalah penerapan prosedur penerbitan Surat Tagihan Pajak menurut *Standard Operating Procedure* dengan tahapan yang harus diperhatikan yaitu: AR mengidentifikasi data – data wajib pajak, AR membuat nota perhitungan, Kepala Seksi Pelayanan meneliti & menandatangani nota perhitungan, setelah diteliti dan disetujui, kemudian disampaikan pada Kepala Seksi Pelayanan, Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak STP, Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan menandatangani STP, dan diserahkan kepada Pelaksanan Seksi Pelayanan untuk diproses lebih lanjut. Kemudian, Pelaksana Seksi Pelayanan menatausahakan dan menyampaikan STP ke pihak – pihak terkait sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

4. PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Objek Penerapan Ipteks

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang bernaung dibawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia adalah suatu instansi atau lembaga pemerintah non-departemen di daerah yang kedudukannya berada dibawah Kantor Wilayah DJP Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Maluku Utara dan Gorontalo. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado atau dapat disingkat KPP Pratama Manado diresmikan pada bulan November tahun 2008 oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati di Bukit Tinggi. KPP Pratama Manado berlokasi di jalan Gunung Klabat, Kecamatan Wanea, Manado, Sulawesi Utara yang merupakan kawasan perkantoran di kota Manado. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado memiliki tugas pokok untuk mengumpulkan penerimaan atau pendapatan negara dari sektor perpajakan. KPP Pratama Manado memiliki 2 wilayah kerja yaitu Kota Manado dan Kota Tomohon. Kota Manado terdiri dari 11 Kecamatan yaitu: Malalayang, Sario, Wenang, Mapanget, Paal II, Singkil, Wanea, Tikala, Tuminting, Bunaken, dan Bunaken Kepulauan. Sedangkan, Kota Tomohon terdiri dari 5 kecamatan yaitu: Tomohon Utara, Tomohon Tengah, Tomohon Timur, Tomohon Selatan dan Tomohon Barat. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado saat ini adalah Devyanus Christofel Narsizzus Polii, S.E, M.si. Dimana beliau membawahi 112 pegawai yang terdapat dalam bagian – bagian seperti Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa dan Penilai, Kelompok Sub. Bagian Umum & Kepatuhan Internal, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Seksi Pelayanan, Seksi PDI, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sampai IV.

4.2. Pembahasan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam pelaksanaan tugas untuk menerbitkan Surat Tagihan Pajak menetapkan untuk berpegang pada *Standard Operating Procedure* sebagai acuan atau pedoman dalam proses penerbitan Surat Tagihan Pajak tersebut. Namun, dari hasil penelitian dan/atau wawancara terhadap fiskus khususnya *Account Representative* di KPP Pratama Manado menghasilkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan timbulnya hambatan dalam proses penerbitan Surat Tagihan Pajak. Faktor – faktor tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Dalam proses pengidentifikasian data – data Wajib Pajak untuk penerbitan Surat Tagihan Pajak masih ditemukan data – data yang tidak tepat/tidak akurat dan tidak lengkap.* Data – data yang ada didalam sistem yang ada di KPP Pratama Manado ini diperoleh dari Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan oleh Wajib Pajak dan dari instansi – instansi yang sudah bekerjasama dengan Direktorat Jendral Perpajakan sesuai dengan Pasal 35A Undang – Undang KUP dimana instansi – instansi terkait mempunyai kewajiban untuk membagikan informasi – informasi dari instansi tersebut, khususnya yang berhubungan dengan data perpajakan kepada Direktorat Jendral Perpajakan. Dalam praktik mengidentifikasi data – data tersebut, masih terdapat data – data yang kurang tepat. Salah satunya adalah data yang dengan sengaja diubah oleh Wajib Pajak sendiri agar supaya nilai pajak terhutang akan menjadi rendah. Setelah dilakukan visit secara langsung oleh Fiskus ditemukanlah kesalahan yang sudah dilakukan oleh Wajib Pajak tersebut. Adapun masih terdapat profil data dari Wajib Pajak yang tidak lengkap dan kurang tepat sehingga diperlukan pelaksanaan pemutakhiran data Wajib Pajak secara berkesinambungan untuk selalu mengupdate data Wajib Pajak tersebut. Salah satu akibat dari data yang tidak tepat tersebut adalah proses pencairan Surat Tagihan Pajak yang terhambat karena alamat yang terdapat dalam sistem seringkali tidak sesuai dengan alamat yang asli atau kurang lengkap, sehingga menghambat pengiriman Surat Tagihan Pajak dan memperlambat proses pencairan STP tersebut.
2. *Jaringan internet dan/atau intranet yang lambat dan sering bermasalah.* Dalam melaksanakan tugas khususnya dalam penerbitan STP *Account Representative* selalu menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP), apportal, MPN Info dan lain sebagainya. Untuk mengakses aplikasi tersebut tentunya membutuhkan jaringan internet yang memadai. Tapi dalam kenyatannya jaringan internet dan/atau intranet sering bermasalah dan sangat lambat sehingga membuat terhambatnya pekerjaan mereka khususnya penerbitan STP.
3. *Jumlah Wajib Pajak yang sangat banyak tidak sebanding dengan jumlah Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.* Berdasarkan data di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado jumlah Wajib Pajak aktif sampai dengan Oktober 2018 ini berjumlah 185.581 Wajib Pajak. Sedangkan jumlah *Account Representative* adalah 27. Dilihat dari angka tersebut sudah terlihat jelas bahwa jumlah wajib pajak sangat tidak sebanding dengan jumlah *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hal tersebut membuat *Account*

Representative tidak mampu dalam mengoptimalkan pekerjaannya untuk menerbitkan Surat Tagihan Pajak dari seluruh Wajib Pajak aktif yang terdaftar di KPP Pratama Manado. Sumber daya fiskus yang kurang ini menjadi permasalahan sehingga mengharuskan fiskus untuk dapat merangkul seluruh wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan proses penerbitan Surat Tagihan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure*. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa faktor utama yang menghambat dan memperlambat proses penerbitan Surat Tagihan Pajak. Faktor – faktor tersebut yaitu data – data yang tidak tepat dan/atau akurat dan tidak lengkap, jaringan internet dan/atau intranet yang lambat dan sering bermasalah dan jumlah sumber daya fiskus dalam hal ini *Account Representative* yang tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

5.2. Saran

Untuk dapat memperbaiki data – data agar supaya selalu terupdate dan dapat lengkap sehingga tidak menghambat penerbitan Surat Tagihan Pajak, memperbaiki jaringan internet dan/atau intranet sehingga tidak memperlambat pekerjaan dari fiskus khususnya *Account Representative*, dan melakukan penyuluhan & sosialisasi kepada Wajib Pajak sehingga boleh terdapat peningkatan kesadaran diri dari Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya, mengingat jumlah *Account Representative* dan Wajib Pajak yang tidak sebanding.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, Febri. 2012. “Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara). Jurnal Akuntansi Unesa Vol 1, No 1.
- Anam, Nadjali Saiful. 2015. *Efektifitas Surat Teguran Dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kepanjen Malang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah: Malang.
- Anggraini, Rima Ayu. 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Tugas Account Representative (AR) Dalam Sistem Modernisasi Perpajakan Kantor Pajak Pratama (Studi Kasus di Kantor Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta.
- Batubara, Eggy Anggia. 2016. *Prosedur Penerbitan Surat Tagihan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat*. Proposal Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative. Pada Kantor Pelayanan Perpajakan.
- Kusuma, Hendra. 2018. *Penerimaan Perpajakan 2017 Capai Rp 1.339 Triliun, 91% dari Target*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3795760/penerimaan-perpajakan-2017-capai-rp-1339-triliun-91-dari-target>. Diakses 6 November 2018.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Nurhadi, Imam dan Fadlil Usman. 2017. “Analisis Faktor – Faktor Yang Menghambat Account Representative Untuk Menerbitkan Surat Tagihan Pajak Dalam Rangka Melaksanakan Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bangko)”. Jurnal Pajak Indonesia Vol.1 No.2, Hal 47-56.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Prasetyo, Adinur. 2016. *Konsep dan Analisis Rasio Pajak*. Jakarta: PT. Elex Media

Komputindo

Waghe, Alter S. dkk. 2018. "Analisis Kinerja Account Representative (AR) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Manado. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13(4), Hal 250-261.